

# 高齢者見守りサービスと一体化した買物支援交通に関する調査 —青森県鱒ヶ沢町の実証運行の取組みより—

森 和也<sup>1)</sup> 藤田 光宏<sup>2)</sup> 高橋 健二<sup>3)</sup>

Kazuya Mori<sup>1)</sup> Mitsuhiro Fujita<sup>2)</sup> Kenji Takahashi<sup>3)</sup>

青森県鱒ヶ沢町においては、高齢者の安心・安全な暮らしの支援のため、買物支援、高齢者見守りサービス、及び宅配サービスと交通手段が一体となった「買物支援バス」の実証運行を平成 27 年度に実施した。実証運行における実施状況、利用者および町民の利用意向調査、および他の地域における取組み事例調査に基づき、交通サービスに付加した他サービスの展開可能性や課題についてとりまとめる。

キーワード：買物支援、移動支援、高齢者見守りサービス、宅配サービス、付加価値、実証運行

## 1. はじめに

本論文は、青森県鱒ヶ沢町における高齢者の買物支援、公共交通に関する取組みとして平成 27 年度に実施した買物支援バス実証運行および調査結果に基づく報告である。

### 1-1 鱒ヶ沢町の地域概況

鱒ヶ沢町は青森県の西部に位置し、昭和 30 年に旧鱒ヶ沢町、赤石村、中村、鳴沢村、舞戸村の 1 町 4 村が合併して形成されており、弘前市、つがる市、深浦町などと隣接している。市街地は海岸線に沿って形成されているほか、赤石川、中村川沿いの地域のおよそ 40 の集落が点在している。



面積：343.08 km<sup>2</sup>  
人口：10,862 人、高齢者：4,084 人  
高齢化率：38% (H27 年データ)  
一人暮らし高齢者：589 人 (H27.3)

図 1 鱒ヶ沢町の位置図と概況

### 1-2 交通環境と買物の実態

鱒ヶ沢町の公共交通は JR 五能線のほか、乗合バスが 8 路線運行しているが、利用者の減少、公共交通サービスの低下など負のスパイラルの状況や、別に運行されている小中学生のスクールバスとのサービス重複による非効率的な運行の課題がある。(交通体系の改善については鱒ヶ沢町地域公共交通網形成計画 [H28.3] の内容を参照)

町民、高齢者の買物先としては鱒ヶ沢中心部の買物施設に依存する状況にあるが、過疎化、核家族化が進み、高齢者の一人世帯、夫婦世帯が増える中、外出が困難な高齢者の増加や、外出を控えることによる社会的孤立が懸念される。

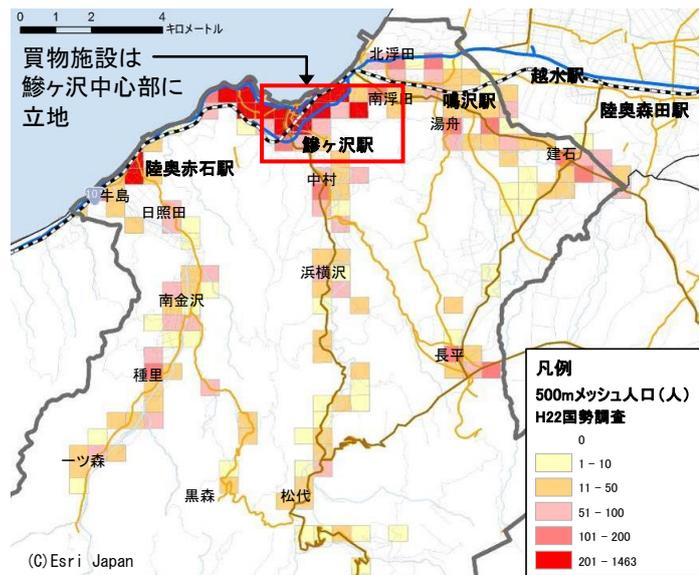


図 2 鱒ヶ沢町の人口分布、公共交通の整備状況

1) 2) 会員：八千代エンジニアリング株式会社 道路・交通部・中央大学研究開発機構 客員研究員

3) 会員：八千代エンジニアリング株式会社 道路・交通部

〒111-8648 東京都台東区浅草橋 5-20-8CS タワー

### 1-3 主旨

鯉ヶ沢町では高齢者の安心・安全な暮らしの支援のため、①買物の外出支援、②高齢者見守りサービス、及び③宅配サービスが一体となった買物支援バス実証運行を実施し、実態把握、アンケートによる意見把握を実施し本格運行を目指す。

## 2. 鯉ヶ沢町の買物支援バス事業の取組みの紹介

### 2-1 買物支援バス事業概要

独居高齢者、公共交通による外出が困難な高齢者を対象として①買物の外出支援、②安否確認(見守り)、③商品宅配サービスを行う事業である。対象者を限定した実証実験として実施した。

### 2-2 実証運行の概況(H27.9~H28.3)

町内5地域に運行区域を設定し、地域あたり週1回ずつ、平日午前中の①買物支援のための送迎バスを運行した。午後は、②安否確認(見守り)と③商品宅配を実施した。運賃は無料とした。

#### [対象者、利用方法]

- ・独居高齢者、公共交通による外出が困難な高齢者を民生委員が抽出し登録(実証として実施)
- ・事前に利用者は登録が必要
- ・利用前日までに電話予約し運行。

#### [運行日および対象地区]

- ・各地区1週間に1回商業施設へ送迎(平日)
- ・午前中に①買物支援の送迎、午後に②安否確認と③商品宅配

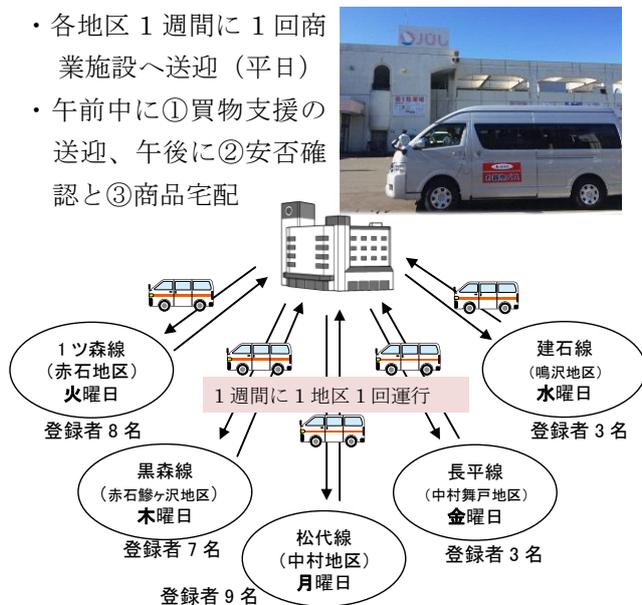


図3 買物支援バスのバス運行(午前)の概要

### 2-3 高齢者等支援会議の設置(H27年度より)

福祉、商工、住民が一体となり、生活用品購入、宅配、見守り等の一体的対策を検討し構築した。

## 3. 調査概況

### 3-1 アンケート調査の実施

買物支援バスの実証運行を平成27年9月7日より開始した。5か月ほど経過した翌年1月において、買物支援バスの評価や今後の課題を把握するためのアンケート調査を実施した。

### 3-2 調査対象および把握する事項

実証運行の評価として現在の利用者の意見の確認を行うとともに、次年度の事業継続の検討として、65歳以上(利用者以外も含む)を対象として二種類のアンケートを実施した。

#### 調査①: 利用者アンケート調査(登録者)

※実証運行の利用者を対象とした調査であり、登録者(30名)を対象として車内配布、回収

#### 調査②: 町民全体を対象とした調査(非登録者)

※利用登録者以外の65歳以上(交通および買物不便地域居住者)を対象として配布、回収

#### <アンケートにより把握した内容>

- ・利用状況
- ・外出や生活向上
- ・今後の生活向上の可能性
- ・課題や改善事項

## 4. 調査結果

### 4-1 利用実績

買物支援の平成27年9月~平成28年3月上旬までの稼働日数129日に対して延べ利用者数286人(登録者30人)であり、月別傾向を見ると増加傾向にある。見守りサービスは延べ100人回の見守りを実施(対象者50人)している。なお、商品の宅配サービスの実績はゼロであった。

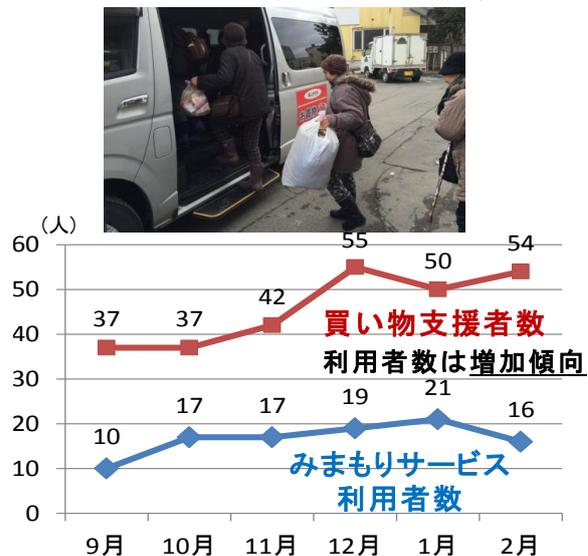


図4 月別の利用実績の推移

#### 4-2 利用者アンケート調査（登録者）

利用者のアンケート回答者は計 25 名であった。利用登録者は 30 名であり、買物支援バス登録者の 8 割以上より回答を得た。

##### (1) 買物支援の利用頻度（9月～12月）

月に 2～3 回の利用が 5 割程度である。週に 1 日（毎週において毎回）の利用は 24%であった。

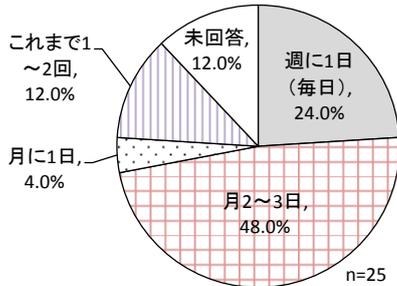


図5 利用頻度

##### (2) 外出の頻度の変化

買物支援バスの運行により外出の頻度が増えたという方は半数以上であり効果が確認できた。

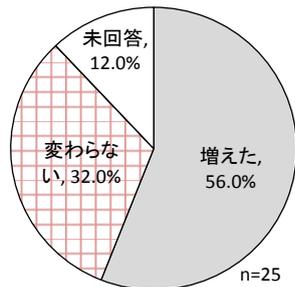


図6 外出の頻度の変化

##### (3) 生活の利便性の向上

買物支援バスの運行により生活がとても便利になった、まあ便利になったを合わせると 9 割近くが便利になったと回答しており効果が確認できた。

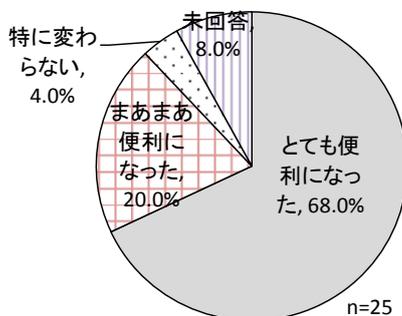


図7 生活の利便性の向上

##### (4) 買物代行サービスの利用意向

買物代行のサービスは、使いたいと思わないが大半を占めた。その理由としては「自分の目を見て買物をしたい」といった意見が大半であった。

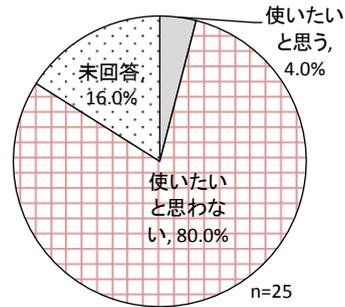


図8 買物代行サービスの利用意向

#### 4-3 町民全体アンケート調査（非登録者）

600 人(交通・買物不便地域の 65 歳以上、実証実験登録者以外)へ配布し 416 人より回答を得た。

##### (1) 買物支援バスの利用意向

買物支援バスの利用意向は 34.6%であった。地区別にみると、買物施設が立地する地区から離れた赤石、鳴沢地区等で高い傾向が見られた。

買物代行サービスの利用意向は 16.8%であり、一方、使いたいと思わないが 55.8%であった。

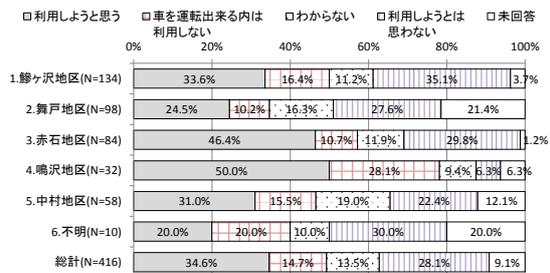


図9 外出の頻度の変化

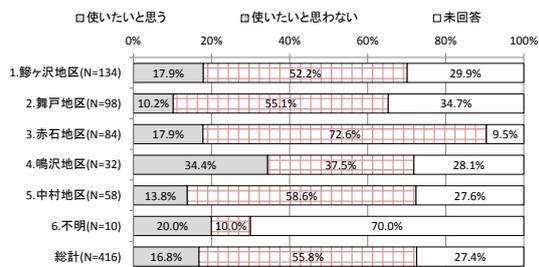


図10 買物代行サービスの利用意向

##### (2) 「買物支援バス」の利用による外出増加

利用意向を示した回答者のうち、買物支援バスにより外出が増えると思うが 45.1%であった。

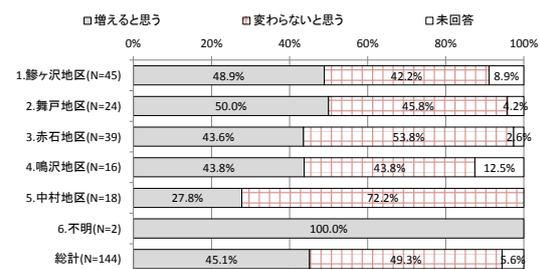


図11 「買物支援バス」の利用意向

## 5. 見守りサービスの取組み事例（事例調査）

### 5-1 他地域における見守りサービス

「高齢者等の安心な住まいについて（平成 26 年 2 月衆議院調査局国土交通調査室）」によると、地方公共団体とライフライン事業者や新聞配達事業者、宅配事業者、コンビニエンスストアなどの間で協定を結び、各事業者の通常業務の中で地域の高齢者の異変に気が付いた場合の連絡体制を構築する動きなどが広がっている。

鱈ヶ沢町においては交通システムとしての買物支援バスに高齢者見守りサービス等の他の価値を付加する取組みとして実施したが、このような取組は前述の他地域の取組みと同様に地域を支える工夫となり得る。また高齢者見守りサービス以外にも乗合バスの貨客混載などの取組みも事例があり、地域に根付く移動サービスである交通システムに多様な価値を付加していくことは今後求められる機能であると考えられる。

### 5-2 鱈ヶ沢町内の他の見守りサービス

鱈ヶ沢町においては、今回実施した買物支援バスへの高齢者見守りサービス付加のほかに、青森県の福祉安心電話システムとして平成元年 10 月 1 日開始以来、住民参加による見守りネットワークと、24 時間体制による緊急対応を兼ね備えた制度として実施している他、配食サービスとして一人暮らし高齢者・高齢者夫婦世帯・心身障がい者世帯等へお弁当を配達し安否確認や悩み事相談も実施されている。また、ほのぼの交流事業(ほのぼのコミュニティ 21 推進事業)として、一人暮らしの高齢者や高齢者夫婦世帯、各支部や町内ごとに見守りや支援が必要と思われる世帯とこれを支える住民が、住み慣れた地域で安心して暮らすことができるように、住民が主体となった見守り支援と福祉のネットワークを広げる事業が実施されている。これら町の福祉サービスとしての全体の仕組みの中で、交通システムとあわせた高齢者見守りサービスを拡大していくということが今後の課題と言える。

## 6. まとめ

### ○鱈ヶ沢町の買物支援バス

現在、運行する 5 地区に対して各地区 1 週間当たりに 1 回の運行形態となっている。また午前中

の買物外出に対応する運行となっている。利用者の声としては週に 1 日程度、あるいは月に 1 日程度の利用の声が多く、時間帯も現在の運行時間帯で良いとする意見が多いため、運行を継続することが望まれる。なお、非利用者の高齢者の中でも利用意向のある方は 3 割以上存在しており、今後、登録者の増加などの状況に応じて、1 日あたり複数回運行するといった改善が必要となる。

なお、実証実験では無料で実施したが、持続可能な外出手段の確保、受益者負担の観点から本格運行にあたり有料化も視野に入れる必要がある。

### ○買物支援バスに付加した「買物代行サービス」

アンケートでは買物代行サービスを使いたいとする意見は少なく、自分の目で見て、自分で買いたいという理由があげられた。高齢者が実際に外出をして買物をすることで、生きがいの創出や健康面向上が期待されるため、望ましい回答傾向と考えられるが、天候などによっては利用を望む声もある。買物代行サービスの対応についての継続について検討が必要である。

### ○買物支援バスに付加した「見守りサービス」

見守りサービスは、民生委員との協議を通じて、希望する方を登録し実施したが、見守りサービスを受けることが煩わしいため登録はしない、という意見もあった。このため、一方的な見守りサービスの提供によって利用者が負担に感じないように、対象者や実施方法について検討し、高齢者の自立した生活の支援をしていくことが必要である。

### ○おわりに

地域に根付く移動サービスである交通システムに、高齢者見守りサービスなど多様な価値を付加していくことは今後有効であると考えられる。一方、付加する機能が、地域全体の他の取組との連携により一体的に機能することが今後求められる。

### 謝辞

本論文は、鱈ヶ沢町、高齢者等支援会議、地域公共交通会議等の関係者の方々への検討・協議内容をもとに報告として作成させて頂いた。関係者の皆様に、感謝申し上げます。

### 参考／引用文献

- 1) 鱈ヶ沢町地域公共交通会議：鱈ヶ沢町地域公共交通網形成計画、平成 28 年 3 月
- 2) 鱈ヶ沢町：鱈ヶ沢町買物支援バス実証運行計画策定業務報告書、平成 28 年 3 月